

Portrait: Le centre 9-1-1 de la Ville de Lévis

La **Ville de Lévis** est le pôle économique et institutionnel de la région de Chaudière-Appalaches. Sa population compte actuellement plus de 138 222 habitants.

C'est aussi le lieu de fondation du Mouvement Desjardins, un fait marquant qu'il convient de rappeler en cette **année internationale des coopératives**. Le territoire de la ville, d'une superficie de 444 km² depuis les fusions, correspond presque parfaitement à celui de l'ancienne seigneurie de Lauzon, établie en 1646. Samuel de Champlain, dès 1629, nomma **Cap de Lévy** une pointe rocheuse s'avancant dans le fleuve Saint-Laurent. Néanmoins, le nom de la ville honore le Chevalier de Lévis, le héros victorieux de la bataille de Sainte-Foy qui se déroula en 1761.

Le territoire de la ville est urbanisé sur environ 10 % de sa superficie. Le reste est dévolu à l'agriculture ou occupé par les milieux forestiers ou humides. En plus des autoroutes et des voies ferrées achalandées reliant l'Est-du-Québec et les Maritimes, on y trouve une importante raffinerie de pétrole dotée d'installations portuaires spécialisées, un oléoduc, ainsi qu'un important gazoduc.

Le service 9-1-1 est offert à Lévis depuis novembre 1995. Le **centre** d'appels relève de la division de l'administration et du soutien opérationnel du **Service de police**. Il dessert 46 municipalités situées dans plusieurs régions du Québec, le territoire non organisé (TNO) d'une MRC ainsi que trois réserves autochtones. Le tout représente une population totale de près de 347 000 personnes. Les services sont assurés par une équipe de 34 répartiteurs, dont deux assument des responsabilités de répartiteurs principaux et quatre des rôles de chefs d'équipe. Le centre est sous la direction de M. François Bélanger, coordonnateur du centre.

Le centre 9-1-1 reçoit environ 800 appels par jour (292 000 par année), ce qui génère près de 142 000 cartes d'appels. De ce nombre, 79 % concernent les services policiers.

Caractéristique assez rare, le centre assume également, dans le cadre d'ententes intermunicipales, la répartition des appels de police pour cinq autres municipalités ou réserves. La loi



Portrait: Le centre 9-1-1 de la Ville de Lévis (suite)

a d'ailleurs été clarifiée récemment à ce sujet (voir notre numéro précédent). Les cartes d'appels sont transmises directement dans les véhicules de patrouille pour la plupart des services de police desservis.

Le centre effectue la répartition des appels d'incendie pour 44 services différents (6 % des cartes d'appels, soit environ 8 520). Enfin, 15 % des appels (soit 21 300) relèvent des services pré-hospitaliers. Ils sont acheminés au centre de communication santé desservant le territoire de la municipalité d'où provient l'appel.

Bien que dotée d'un centre de relève fonctionnel qui la rend autonome, la **Ville a annoncé** récemment la construction d'un nouveau centre de relève plus moderne en 2013.

Les principaux défis de l'équipe du centre 9-1-1 sont de maintenir l'excellence des services dans un environnement technologique moderne. Le centre est aussi, depuis plusieurs années, l'un des participants aux travaux menés par l'IRSST, à la demande de l'APSAM, sur les problèmes musculo-squelettiques et psychologiques, ainsi que sur les troubles psychosociaux susceptibles d'affecter les préposés au 9-1-1. La Ville fait toujours partie du comité de suivi du projet pour la prochaine phase. Le personnel du centre a d'ailleurs participé au tournage d'une vidéo sur le métier de préposé aux appels, actuellement en production (voir article suivant).



Photo : Ville de Lévis

La population de Lévis se voit également offrir de façon dynamique des services particuliers par son centre 9-1-1, comme l'indique une **publication** qui mentionne les possibilités offertes pour l'inscription des personnes pouvant nécessiter des secours adaptés, celle des lieux d'intérêt (particularités à connaître pour les intervenants) et les coordonnées d'une personne responsable.

Depuis quelques années déjà, l'utilisation du 9-1-1 fait l'objet de présenta-

Portrait: Le centre 9-1-1 de la Ville de Lévis (suite)

tions auprès des enfants de la ville par la section **Prévention** du service de police. C'est ainsi qu'en 2011, une vingtaine de présentations ont touché 378 enfants et qu'un cahier à colorier thématique leur a été remis à cette occasion. Ce **programme de sensibilisation** des jeunes enfants de maternelle au service d'urgence 9-1-1 est considéré comme un modèle du genre.

(Nos remerciements à François Bélanger et Serge Carrier)

Vidéo sur le travail de préposé au 9-1-1

La production d'une vidéo sur le travail de préposé au 9-1-1 est cours. Son contenu s'appuie sur des travaux scientifiques déjà publiés. Ce document visuel est réalisé avec la collaboration des centres 9-1-1 de Lévis et de Québec, et financé conjointement par l'IRSST, l'APSAM et l'Agence. L'objectif est de faire de cette vidéo un outil de formation, d'information et de valorisation sur les différents aspects d'un travail encore méconnu.



La réalisation avance rondement et le tournage est commencé. Les témoignages présentés ont pour but de faire découvrir la face cachée du 9-1-1, la réalité du travail des préposés dans les centres d'appels d'urgence. Comme le savent les initiés, c'est plus complexe que de simplement « répondre au téléphone ». Un comité de suivi composé de divers partenaires encadre cette production professionnelle.

À partir d'entrevues réalisées avec des préposés, des gestionnaires et les chercheurs, on essaie, en une douzaine de minutes, de faire ressortir l'aspect complexe et intéressant du travail. La mobilisation physiologique chez les préposés et la canalisation des émotions découlant des appels sont aussi abordées. Enfin, on présente les stratégies de défense et les savoir-faire du métier, qui permettent de jouer un rôle utile et valorisant de sentinelle.

Les préposés jouent un rôle important au sein d'une équipe dont dépend la qualité de la réponse aux appels d'urgence. On prévoit que cette vidéo sera offerte cet automne. Nous vous en informerons.

Violence conjugale

Les appels au 9-1-1 liés à la violence conjugale font malheureusement partie de la réalité quotidienne. C'est un phénomène qui se décline sous diverses formes, de l'insulte à l'homicide, et il prend donc parfois une dimension criminelle. Les centres 9-1-1 sont conscients et témoins de l'importance du phénomène. Les services de police interviennent rapidement afin de sécuriser les personnes, de calmer la situation ou de maîtriser une personne dangereuse. La situation est souvent dramatique et déclenche une panoplie d'émotions.

Les **dernières statistiques** sur la violence conjugale au Québec, publiées par le **ministère de la Sécurité publique**, datent de 2010. On y apprend qu'avec un peu plus de 19 100 cas rapportés, le taux d'infractions contre la personne liées à un contexte conjugal est en hausse depuis quelques années. Cette situation varie toutefois d'une région à l'autre du Québec. Ces infractions représentent environ 23 % de toutes celles contre la personne rapportées par les services de police. Dans 81 % des cas, les victimes sont des femmes.



Le phénomène touche indifféremment toutes les catégories sociodémographiques. Des services d'aide pour les victimes ont été mis en place par le **gouvernement** et par **divers organismes**. Dans tous les cas, on recommande de ne pas hésiter à composer le 9-1-1, lorsque des menaces ou des actes de nature criminelle sont en cause.

Selon certaines études, ce sont moins du quart des cas qui sont rapportés à la police, souvent à la suite de gestes répétés. C'est dans le groupe d'âge de 18 à 39 ans (deux tiers des cas) que les plaignants sont les plus nombreux. Malheureusement, ce phénomène touche aussi les plus jeunes, selon les statistiques chez les 12 à 17 ans. Ce sont toutefois les personnes de 50 ans et plus qui sont, proportionnellement, davantage victimes des infractions les plus graves.

En France, la Ville de Paris **vient d'innover** à ce sujet, à la suite d'**expériences menées** en région depuis trois ans pour les femmes exposées à des menaces graves par d'ex-conjoints ou d'ex-compagnons.

Les parisiennes victimes de violences

Violence conjugale (suite)

conjugales et considérées comme en très grand danger disposent, depuis le 16 juillet 2012, de quinze appareils cellulaires équipés de boutons préprogrammés. Le dispositif *Femmes en Très Grand Danger (FTGD)* permet, en cas de risque d'agression imminente, de prévenir les services de police et d'obtenir leur intervention rapide, en utilisant le téléphone connecté à un circuit dédié. L'appareil comprend également l'accès à des services d'aide et de conseils, ainsi qu'à des renseignements sur la sortie de prison de l'auteur des violences. Les appareils sont attribués par décision judiciaire rapide, sur recommandation d'intervenants sociaux, pour une période de six mois. Un renouvellement est possible. Le programme a été créé grâce à un partenariat d'institutions publiques et d'entreprises. Une femme est tuée en moyenne à tous les trois jours dans ce pays à la suite de violence conjugale, sans compter les blessées graves. Comme le rapportait le magazine *L'Express* le 13 juillet dernier, la **ministre des Droits des femmes** a mentionné, lors de l'annonce du projet, que cet exemple pourrait essaimer dans toute la France.

Fiabilité et résilience du service 9-1-1 aux États-Unis

Un **derecho** (droit, en espagnol) est un phénomène météorologique rare, de grande envergure et très violent. Il peut durer plusieurs heures, tout en se déplaçant en ligne droite sur de grandes distances (parfois plus de 1 000 kilomètres).



Le 29 juin dernier, un **super derecho**, aggravé par la vague de chaleur et le positionnement du courant-jet, a ravagé une partie importante du Midwest américain jusqu'à la côte atlantique. Plusieurs états affectés ont déclaré l'état d'urgence. On déplore treize victimes et plus de quatre millions de personnes sans électricité, durant une importante canicule, pour des durées allant jusqu'à une semaine. La tempête a également provoqué des pannes étendues des services téléphoniques, avec de nombreuses défaillances prolongées du service de réponse d'urgence 9-1-1.

Plusieurs centres 9-1-1 municipaux ou d'états ont même cessé leurs activités durant plusieurs jours, y compris plusieurs centres de relève. Les données sur les appelants et leur numéro n'étaient plus transmises, dans certains cas, par les entreprises de télécommunication. Dans la grande région de la capitale, Washington, l'absence de

Fiabilité et résilience du service 9-1-1 aux États-Unis (suite)

service 9-1-1 a affecté, à certains moments, près de 2,5 M de personnes. Cette interruption de services a suscité une prise de conscience chez les agences responsables de la sécurité civile. Elles ont réalisé que le système 9-1-1 doit être renforcé afin de devenir plus fiable et résilient.

Une enquête ponctuelle, menée afin de déterminer les causes et les circonstances de ces défaillances régionales, a conduit le **Bureau de la sécurité publique et de la sécurité intérieure** du FCC (*Federal Communications Commission*) à **annoncer**, le 18 juillet 2012, une vaste enquête nationale. Parmi les questions qui seront examinées :

- les causes des pannes du réseau téléphonique et des centres 9-1-1;
- quand et comment les entreprises de télécommunications ont été conscientes de la perte du service 9-1-1;
- les effets des pannes du service 9-1-1 sur le public;
- le degré d'efficacité des mesures de relève (autonomie électrique des équipements de télécommunication et des centres 9-1-1, autres moyens de joindre le service, etc.);
- ce qui peut être fait, au niveau réglementaire, pour améliorer la résilience et la fiabilité du service 9-1-1 en cas de sinistre majeur et ainsi éviter la répétition de défaillances d'une telle ampleur.

Un dossier intéressant à parcourir et à suivre pour toutes les personnes qui s'intéressent aux mesures de maintien des activités du service 9-1-1.

Standard 9-1-1 pour auto

Dans le **numéro d'octobre 2011**, nous décrivions le système **eCall** qui sera obligatoire, à compter de 2015, dans les véhicules vendus dans l'Union européenne. Le 3 juillet dernier, le parlement européen a d'ailleurs **adopté la résolution** à ce sujet.

En Amérique du Nord, les choses bougent aussi. Le 18 juillet 2012, l'**APCO** (*Association of Public-Safety Communications Officials*) annonçait l'approbation du standard technique **Vehicular Emergency Data Set -VEDS**, à la suite de travaux conjoints avec ses partenaires. On souhaite encourager les manufacturiers d'automobiles à installer des systèmes de signalement automatique des accidents à des centres de télématique ou directement aux centres 9-1-1. Ce standard vise à uniformiser le contenu et la forme de l'information transmise par les véhicules en cas d'accident avec déploiement des sacs gonflables.

Standard 9-1-1 pour auto (suite)

Les données normalisées, transmises par liaison cellulaire du véhicule même, indiqueraient qu'un accident est survenu, la localisation (GPS), le nom du propriétaire, le modèle et la couleur du véhicule, si celui-ci a effectué un tonneau et un certain nombre d'autres détails sur la gravité de l'incident. Cela permettrait d'acheminer rapidement les secours les plus appropriés. Des données sur les proches à prévenir pourraient être incluses. Il n'est pas déterminé encore s'il ne s'agira que de données techniques, ou si la communication verbale avec les occupants du véhicule sera également possible, comme pour le système européen.



Des essais avec les autorités gouvernementales, les manufacturiers et des centres 9-1-1 permettront de déterminer si les standards déterminés répondent adéquatement aux besoins. Il n'y a toutefois pas de date établie de mise en application générale de ce système aux États-Unis. Il faudra encore quelques années, et le Canada devra harmoniser ses normes.

i-nnovation au Nouveau-Brunswick

Le 12 juillet dernier, trois randonneurs se sont perdus en forêt dans le sentier Fundy du Nouveau-Brunswick, réputé pour sa beauté et ses difficultés. La personne la plus expérimentée du groupe avait besoin de soins médicaux. Ils ont composé le 9-1-1. L'appelante n'arrivait pas à interpréter les données GPS de son appareil pour se repérer, comme le lui indiquait le préposé. M. Joël Gallant, préposé au centre de réponse de Moncton, a alors eu l'idée d'utiliser la fonction « trouver mon appareil », afin de les géolocaliser avec précision. Les téléphones intelligents et tablettes Apple^{MC} et d'autres marques sont de plus en plus souvent dotés de cette application, laquelle permet de repérer un appareil perdu ou égaré à partir de n'importe quel ordinateur. L'appelante a fourni son mot de passe et le code d'utilisateur de son iPhone^{MC} au préposé, qui dès lors a pu les repérer avec exactitude en quelques secondes. Cela a permis de démobiliser l'hélicoptère de recherche et de leur porter secours rapidement.

Guide des mesures d'urgence Transports Canada

Le Guide des mesures d'urgence 2012 de Transports Canada vient d'être publié. Il vise à aider les premiers intervenants à identifier rapidement les dangers spécifiques ou génériques des matières impliquées lors d'un incident. De plus, il aide les premiers intervenants à se protéger et à protéger le public lors de la phase initiale d'intervention à un incident impliquant des marchandises dangereuses. Le Guide sera distribué au cours de l'été par Transports Québec, pour tous les véhicules d'urgence enregistrés au ministère de la Sécurité publique.

Un ovni?

Les Hommes en noir sont-ils actifs au Québec? Les signalements d'ovnis (objets volants non identifiés) aux centres 9-1-1 semblent rares ou inexistant.

Lors d'un tel signalement, le dossier serait généralement transmis aux services de police. Au Canada, il n'existe pas de service central de cueillette et de traitement de ces cas. On peut toutefois trouver une page de renseignements sur des rapports antérieurs de signalements aux Forces canadiennes, au CNRC ou à la GRC (1947-1980) dans le site de Bibliothèque et Archives Canada. Il n'existe rien au gouvernement du Québec.

Des groupes informels s'intéressent au phénomène dans les différentes provinces. On trouve aussi un site Web pour rapporter d'éventuelles observations dans les diverses régions du Québec, dont le nom est... OVNI911.com (sans lien avec nous).

Aux États-Unis, le phénomène n'est pas qualifié ou reconnu. Certains organismes gouvernementaux publient des rapports passés sur le sujet. C'est le cas de la National Security Agency dans une section de son site Web, à l'instar du FBI, des Archives nationales, et de la NASA. La suppression du projet Blue Book de l'US Air Force, en 1969, a mis fin à toute structure officielle d'enquête sur le sujet.

En France, des motifs liés à la défense nationale, à la recherche scientifique ou au besoin d'explications pour le public semblent justifier un organisme spécialisé. Le GEIPAN (Groupe d'études et d'informations sur les phénomènes aérospatiaux non identifiés) est un organisme gouvernemental qui relève du Centre national d'études spatiales. Il recueille tous les signalements acheminés à la gendarmerie, afin de les analyser et de tenter de les expliquer de façon rationnelle. La plupart des cas s'expliquent par les faits les plus courants : aéronefs, phénomènes météoro-

Un ovni? (suite)

logiques rares, nuages lenticulaires, chutes de satellites ou de météorites, lanternes volantes, aurores boréales, réflexions lumineuses, etc.

Les Sceptiques du Québec traitent du dossier dans leur site Web et ont élaboré un argumentaire sur le sujet. Les signalements d'ovnis semblent s'expliquer d'abord par une méconnaissance du ciel, qu'il s'agisse de phénomènes rares ou encore inconnus.

Contribution au bulletin

Si vous désirez apporter une contribution au bulletin, faire une suggestion de sujet ou un commentaire, partager une réalisation de votre équipe, témoigner d'une expérience particulière ou nous informer d'une activité pouvant intéresser nos abonnés, transmettez vos textes ou photographies à l'adresse courriel: info@agence911.org.

Le bulletin est ouvert à tous, mais nous ne nous engageons pas à publier tous les textes et nous pouvons les éditer.

Publié pour la communauté des personnes intéressées par les services 9-1-1 au Québec

Pour commentaires ou pour abonnement gratuit:

info@agence911.org

Éditeur

Serge Allen, Agence municipale 9-1-1

Collaboration

Pierre Foucault, Richard Leblanc, ACUQ

Mise en page

Line St-Germain

Coordonnées de l'Agence

2954, boulevard Laurier, bureau 300

Québec (Québec) G1V 4T2

Téléphone: 418 653-3911

Sans frais: 1 888 653-3911

Coordonnées de l'ACUQ

info@acuq.qc.ca

Téléphone: 819 277-5769

ISSN 1927-274X

Dépôt légal: septembre 2011

Les textes publiés ne reflètent pas nécessairement l'avis de l'Agence ou de l'ACUQ.

Toute reproduction totale ou partielle de ce bulletin est autorisée, à la condition de citer la source.

Tous les numéros sont disponibles sur le site Web www.agence911.org sous l'onglet Publications